

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>5</b>
<b>2. LINEAMIENTOS Y COMPONENTES DE TRANSPARENCIA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR EL PLAN .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.2. RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.5. INICIATIVAS ADICIONALES.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>15</b>
<b>3. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO: CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>15</b>

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE, y el proceso de Planeación Estratégica estructuró el presente documento que contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2018, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

En el artículo 73 define que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos.

Este plan incluye cuatro de los cinco componentes se excluye el componente dos debido a que en el alcance de las actividades del canal no se realizan tramites, estos componentes son autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción; rendición de cuentas; mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

## CAPITULO II

### 1. OBJETIVO

#### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar acciones que fortalezcan al Canal en la prevención de los riesgos de corrupción, y mejoren su capacidad para la atención al ciudadano, buscando un fácil acceso a nuestros servicios, lo anterior cumpliendo siempre la misión y los objetivos conforme a los valores y principios institucionales y al mismo tiempo dando cumplimiento a las políticas nacionales de transparencia y eficiencia administrativa de la Gestión Pública.

#### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Gestionar los riesgos de corrupción a través de los subcomponentes definidos.
- ✓ Implementar acciones para actualizar la información de los trámites y servicios que aplican al Canal.
- ✓ Fortalecer el servicio al ciudadano, a partir de la realización de acciones para cada subcomponente.
- ✓ Generar mejoras en el acceso a la información mediante la implementación de acciones para cada subcomponente.
- ✓ Formalizar el nuevo Código de Buen Gobierno y Ética del Canal.

## CAPITULO III

### 2. LINEAMIENTOS Y COMPONENTES DE TRANSPARENCIA

#### 2.1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA

En el Plan Estratégico se estableció como iniciativa estratégica “Implementar acciones que permitan la interacción con el ciudadano”, que busca acercar y hacer participe al ciudadano con la gestión del Canal, con la medición trimestral del Plan de Acción de cada vigencia se verifica su cumplimiento y el resultado del seguimiento es publicado en la página web.

Para la formulación del Plan Anticorrupción en la página web [www.canaltrece.com.co](http://www.canaltrece.com.co), se hizo publicación invitando a participar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos para conocer sus apreciaciones enviando sus sugerencias para su construcción.

La retroalimentación del PAAC se realiza periódicamente a través de las evaluaciones de los organismos externos y de los informes de seguimientos adelantados por Control Interno.

Para realizar la implementación del PAAC se identifica por cada proceso de competencia los recursos humanos, físicos y financieros que son requeridos y se tiene en cuenta instrumentos como Plan de Capacitación, Plan de Comunicaciones, Estrategia de Gobierno Digital, entre otros.

#### 2.2. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR EL PLAN

##### 2.2.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Para la elaboración de este primer componente se utilizó el Guía de Gestión de riesgos y planes anticorrupción, ME – MC – G02.

#### POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

TEVEANDINA LTDA – Canal Trece, está comprometida con la gestión efectiva de riesgos institucionales que incluya los riesgos de corrupción y antijurídico,

identificándolos, promoviendo las acciones necesarias que le permitan al canal eliminarlos, mitigarlos o prevenirlos, dependiendo de los controles implementados y que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales.

Esta política está contenida en el documento **ME – MC – G02**. Guía gestión de riesgos.

## Políticas de Aplicación

- ✓ El proceso de planeación estratégica con los líderes de procesos debe revisar periódicamente las iniciativas para tratar, manejar los riesgos de gestión y de corrupción.
- ✓ Valorar los controles correctivos que garanticen combatir o eliminar las causas que los generaron, en caso de materializarse y se determinarán las opciones de tratamiento del riesgo según sea de gestión o de corrupción.
- ✓ Realizar seguimiento a los riesgos de acuerdo con el orden establecido en la guía de gestión de riesgos, el cual contendrá a nivel estratégico aquellos riesgos de gestión o de corrupción que permanecieron en las zonas mas altas de riesgo y que afectan el cumplimiento de la función y objetivos del canal.
- ✓ Revisar la Guía de Gestión de Riesgos por lo menos una vez al año la política, para que se actualice con respecto a los cambios normativos.
- ✓ Aplicar el procedimiento documentado para el seguimiento al Mapa de Riesgos del canal que establece la frecuencia y metodología de monitoreo y revisión de los resultados del proceso de gestión de riesgos.

## Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas

- ✓ El monitoreo estará a cargo de los responsables de los procesos y de Control Interno, su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.
- ✓ Control Interno después del seguimiento y evaluación, comunicará y presentará los resultados a la gerencia y planeación de las propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas para su aprobación.

- ✓ La gerencia respaldará las decisiones con la asignación de recursos financieros, humanos y físicos que permitan la reducción y/o minimización de los riesgos.

## ANÁLISIS CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### Visibilidad

Se fundamenta en la existencia de condiciones institucionales que permitan la divulgación de la información de manera proactiva cumpliendo los requerimientos de la norma.

Se actualizó la página WEB en la vigencia 2017 para que la ciudadanía tuviera mayor conocimiento del canal cumpliendo parámetros para que los clientes internos y externos consulten información de la ley de transparencia, así se garantiza una mejor gestión, organización de la información producida y recibida, desde su origen hasta su disposición final, lo anterior con el objetivo de facilitar su utilización y conservación, además se optimiza los procesos ofreciendo un ahorro de costos, tiempo, mejora de procesos y reducción de riesgos que afectan la gestión del canal.

### Institucionalidad y Cumplimiento de la Norma

Como atributo, alude a una gestión adecuada a las normas legales y técnicas en conjunto con todos los procesos y procedimientos que se realicen en la entidad.

Para mejorar la atención al ciudadano se está actualizando el proceso de servicio al cliente y atención al ciudadano, así mismo se busca mejorar las comunicaciones con la ciudadanía a través de la implementación de una herramienta que permita el registro, control y seguimiento a la gestión de PQRS.

### Pesos y Contrapesos (controles y sanciones)

El factor de Control y Sanción hace foco en la importancia de que la entidad cuente con los mecanismos apropiados para hacer monitoreo, seguimiento y control a todos los procesos y procedimientos que se desarrollan en ella.

TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE tiene como propósito involucrar cada vez más a la ciudadanía en el ejercicio en los procesos misionales de la entidad y de rendición de cuentas, a través de los canales de atención presencial, atención telefónica,

atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales) y el canal de atención por correspondencia (correo físico o postal, buzón de sugerencias), con el fin de generar integración con la ciudadanía.

## Gestión Anticorrupción

Riesgos asociados a delitos en la gestión, supone una conducta que implica infracción del derecho penal, es decir, una acción u omisión tipificada y penada por la ley.

Para fortalecer la implementación y desarrollo del plan anticorrupción y atención al ciudadano la gerencia y el proceso de planeación estratégica realizará seguimiento a los riesgos asociados identificados y valorados con el fin de que no vayan a ocasionar perjuicios o inconvenientes dentro del canal.

## MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad y se publicará en la página web institucional <https://canaltrece.com.co/>

### 2.2.2. RENDICIÓN DE CUENTAS

TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE en cumplimiento a la ley de transparencia ha ejecutado varios mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas por la ley.

En este sentido, con el mejoramiento de la página web, la implementación de los procesos de gestión documental y servicio y atención al ciudadano, y la actualización de los procesos de gestión de comunicaciones en el año 2018 se continuará con las actividades, tendientes a generar espacios de información, diálogo e incentivos, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

Para que la metodología sea efectiva se tiene en cuenta la legislación vigente en la Ley 1757 de 2015, en la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y en especial a la rendición de cuentas, dispuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento



publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP y por el Departamento Nacional de Planeación Nacional

Este modelo trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública. Un adecuado proceso de rendición de cuentas en el canal permitirá mayor transparencia y participación ciudadana y elevar su nivel de credibilidad y confianza.

Como beneficio la ciudadanía tiene la posibilidad de estar informado en el proceso de rendición de cuentas desde la fuente principal de gestión obteniendo derecho de participación ciudadana y mecanismos de control.

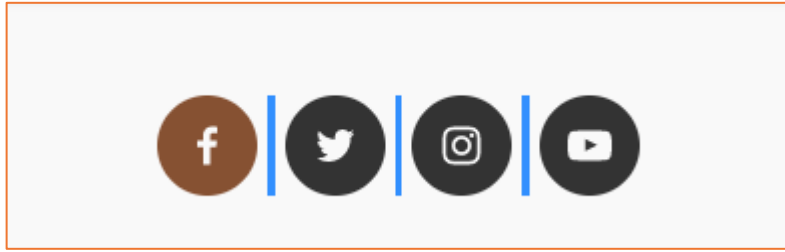
## OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

- ✓ Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
- ✓ Generar espacios de discusión, que permitan a TEVEANDINA LTDA - CANALTRECE, impulsar la sostenibilidad del Sector, teniendo como insumos las necesidades y aportes de cada uno de los agentes del sector.
- ✓ Socializar los derechos y deberes con los que cuentan los clientes internos y externos en el ejercicio de participación.

## MEDIOS UTILIZADOS

En la página web se publica información para que todas las personas interesadas puedan acceder a los documentos, resoluciones de carácter general, información propia de la entidad y los resultados de su gestión. Se puede acceder a través de los siguientes vínculos: <https://canaltrece.com.co/>

TEVEANDINA LTDA – CANALTRECE continuara utilizando de las redes sociales como medios de comunicación para comunicar a la ciudadanía o grupos de interés:



Twitter: <https://twitter.com/CanalTreceCO>

Facebook: <https://www.facebook.com/CanalTreceCO/>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/canal13colombia>.

Instagram: <https://www.instagram.com/canaltrececo/>

Las anteriores redes sociales ayudan facilitar el acceso a la información por parte de los agentes, usuarios, ciudadanos y en general los interesados. La información que publicar consiste en, noticias, actos administrativos y documentos.

El chat es un mecanismo para difundir información, atender inquietudes o solicitudes y generar una interacción en tiempo real con el ciudadano. La jornada del chat es de lunes a viernes de 8:00 AM A 5:00 Pm.

Se realizará la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017 y se espera presentar información relacionada con: gobierno en línea, ejecución presupuestal, gestión misional y de gobierno, gestión del talento humano, gestión financiera y aspectos relacionados con transparencia, participación y servicio al ciudadano.

La información correspondiente a las jornadas de rendición de cuentas realizadas se encuentra en el siguiente link: <https://canaltrece.com.co/rendicion-de-cuentas/historico/>.

TEVEANDINA – CANALTRECE para combatir y prevenir la corrupción planea realizar capacitación/sensibilización a funcionarios sobre rendición permanente de cuentas a la ciudadanía. Así como realizar actividades de conocimientos de la entidad y rendición de cuentas para sensibilizar a los procesos que la involucran.

## 2.2.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

### OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas de la manera más eficiente y cumpliendo los tiempos establecidos para dar respuesta.

Ofrecer información ordenada y de fácil acceso sobre los documentos y actos administrativos expedidos por el canal, en la página web.

El chat de la página web es un instrumento está habilitado los de lunes a viernes de 8:30 am y 5:30 pm y permite a los usuarios que visitan la página web del canal, presentar inquietudes sobre la normatividad vigente, rendición de cuentas, documentos del sistema integrado de calidad, programación, noticias, horarios, PQRS.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos que desarrolla TEVEANDINA - CANALTRECE, fundamentalmente en los de tipo misional, la alta gerencia y el proceso de planeación y procesos involucrados implemento diversos mecanismos con los que se busca garantizar el derecho que le asiste a todo colombiano, de participar en los procesos de gestión de las instituciones públicas, considerando sus diferentes etapas:

- ✓ **Planeación:** Interviene en la formulación de las políticas, planes y programas institucionales, Agenda Regulatoria Indicativa (Anual), Plan de Acción (Anual), Proyectos de Inversión (Anual).
- ✓ **Control:** Contratación, control interno, riesgos de corrupción y planes de mejoramiento.
- ✓ **Dirección Jurídica y Administrativa:** Intervención de la regulación de la entidad, retroalimentación de la gestión del canal, procesos de diálogo y generación de conocimiento conjunto, proyectos de regulación general, estudios regulatorios, etc.

- ✓ **Información y Consulta:** Requerimientos de consulta de información sobre cualquier proceso o actividad que desarrolla del canal.

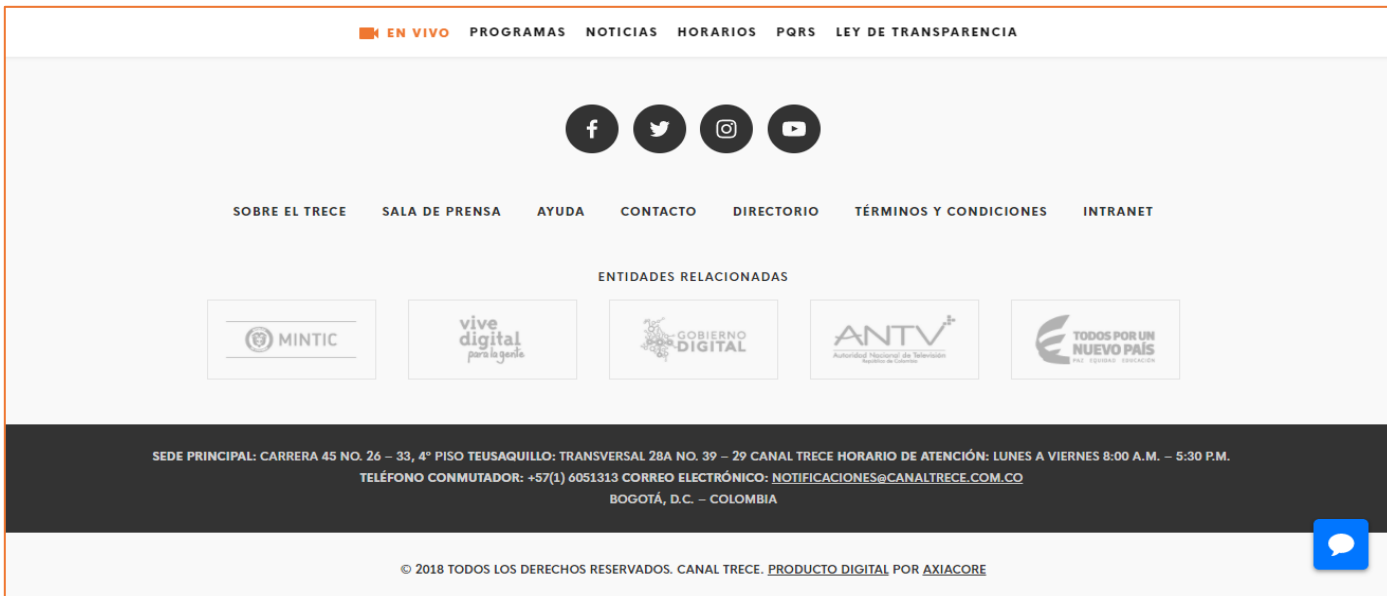
Para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias TEVEANDINA LTDA – CANALTRECE cuenta en su página web con la herramienta de (PQRSD)” Es un instrumento que permite a la entidad conocer las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones, y denuncias de personas en general con la finalidad de contar con la oportunidad de fortalecer el servicio apuntando a la mejora continua de la entidad.

Link: <https://canaltrece.com.co/pgrs/>

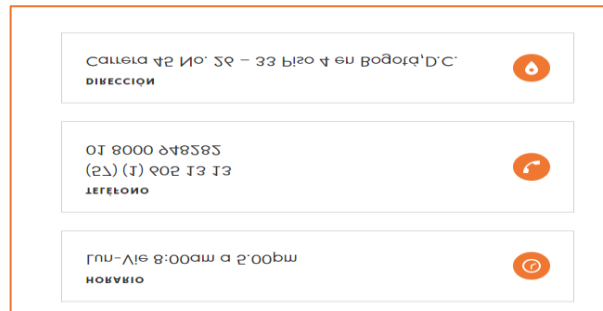
Esta herramienta se canaliza la información mediante el diligenciamiento de un formato en línea, la presentación por parte del usuario o del ciudadano de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, permite interactuar desde cualquier lugar de la geografía colombiana con la entidad.

Las solicitudes que ingresen por este canal se procesan para su registro y asignación a la dependencia o funcionario responsable quien se encargará de dar trámite y respuesta a la misma a través de la herramienta OS TICKET, el cual facilita que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud a través de la página WEB con el número de radicado correspondiente y el código de verificación asignado a la comunicación.

Además, la respuesta se podrá realizar por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección de respuesta.



## Contacto



### 2.2.4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Busca contribuir al logro del desarrollo y la democracia, mediante una mejor calidad de vida y un mejor gobierno, ya que el acceso a la información pública, creada por la Ley 1712 de 2014, origina mayor y mejor capacidad de la ciudadanía en la toma de decisiones y de incidir en lo público, en razón a que se genera mayor confianza, transparencia, responsabilidad, mediante la rendición de cuentas permanente de las entidades públicas.

Mediante la actualización de la página web [www.canaltrece.gov.co](http://www.canaltrece.gov.co) se dará cumplimiento a la publicación de la información mínima de Transparencia y Acceso a la Información, según lo establecido en Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015 y según resultado de aplicación de matriz de autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación.

TEVEANDINA – CANALTRECE se compromete a Mantener y garantizar el acceso a la página WEB del Canal con los estándares establecidos en de acuerdo Resolución 3564 de 2015 de. MINTIC

### **2.2.5. INICIATIVAS ADICIONALES**

Con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y fortalecer la integridad del talento humano, A partir del nuevo direccionamiento estratégico del Canal, validar los principios y valores y actualizar el Código de Buen Gobierno y Ética.

## CAPITULO IV

### 3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para la implementación del plan, se incluirán en el Plan de Acción institucional de los diferentes procesos, responsables, consolidados por el proceso de planeación para su publicación anual.

Para adelantar el seguimiento y evaluación periódicos se efectuará a través de informes expedidos por la oficina de Control interno en los periodos especificados en la norma así.

- ✓ Primer seguimiento: corte al 30 de abril publicación diez (10) primeros días hábiles de mayo.
- ✓ Segundo seguimiento: corte al 31 de agosto, publicación diez (10) primeros días hábiles de septiembre.
- ✓ Tercer seguimiento: corte al 31 de diciembre, publicación diez (10) primeros días hábiles de enero.

**ANEXO:** Cronograma Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018